



## ГОДИШЕН ДОКЛАД 2024 г.

### Съдържание

|   |    |
|---|----|
| <b>ВЪВЕДЕНИЕ</b> .....  | 2  |
| <b>1. Фокусирана към превенция на насилието над деца и между деца общностна работа и овластяване на децата към смислено участие</b> ..... | 3  |
| <b>2. Достъп на всяко дете до центрирана към нуждите му подкрепа (превенция на насилието при деца в риск)</b> .....                       | 6  |
| <b>3. Достъп на всяко дете до дружелюбно правосъдие</b> .....   | 14 |
| <b>4. Базирана на познание практика</b> .....   | 18 |
| <b>5. Комуникация и партньорства</b> .....  | 23 |
| <b>6. Управление и организация, финансова стабилност</b> .....  | 25 |



## ВЪВЕДЕНИЕ

Годишният доклад на Институт по социални дейности и практики има за цел да анализира дейността на организацията през изминалата година, да очертае основните постижения, тенденции, предизвикателства и добри практики, които могат да допринесат за подобряване на нашата работа, както и да допринесат за общото развитие на социалната работа с деца и семейства у нас. Докладът се изготвя чрез анализ на данни и информация от проведени наши изследвания, доклади и статистика от социалните услуги, предоставяни от ИСДП, от иновативните практики, които сме развивали, както и обучителните дейности и дейности за професионална подкрепа за 2024 г.

**Основни приоритети на работа пре изминалата година бяха:**

- Подобряване на управлението на пилотните дейности и социалните услуги
- Повишаване на качеството на дейностите и услугите
- Подобряване на комуникационните дейности на ИСДП
- Застъпничество и посредничество на регионално и национално ниво
- Разширяване на стопанската дейност за постигане на по-голяма автономност на ИСДП и постигане на мисията за качество на социалната работа

**Критерии за анализа на набраните данни и информацията са:**

- фокусирана към превенция на насилието над и между деца, общностна работа и овластяване на децата за смислено детско участие;
- достъп на всяко дете в риск или с трудности до центрирана към нуждите му подкрепа;
- разширен достъп на децата, участници в правни процедури до дружелюбно правосъдие;
- професионализъм в работата и базирана познание практика
- ясни механизми за мониторинг, контрол и за подобряване на основните дейности на организацията и постигане на стабилност и развитие.

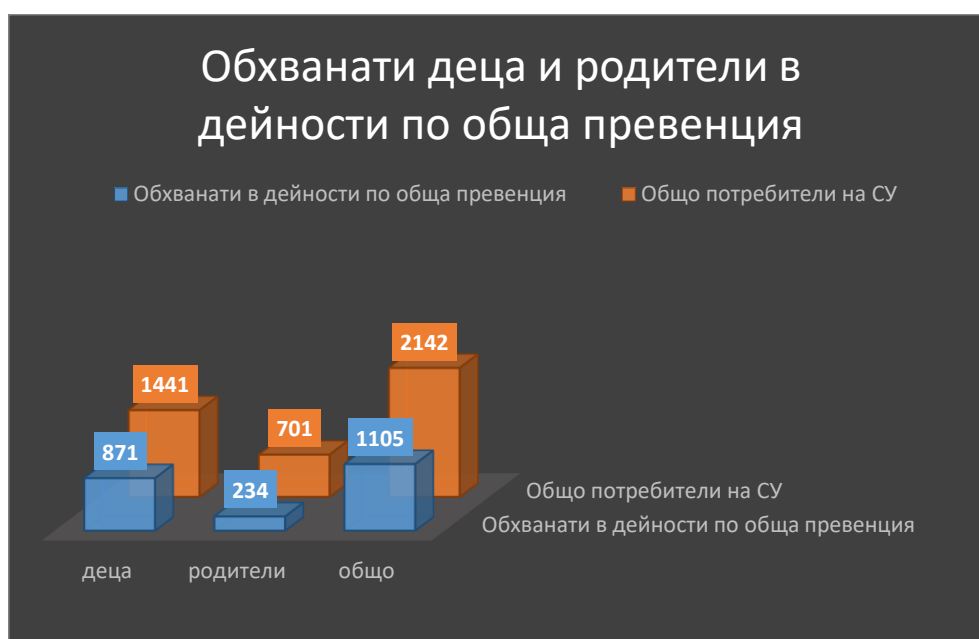
**Основни източници на информация за доклада:**

Докладът включва анализ на: отчети, протоколи от предоставяне на социални услуги, управлявани от ИСДП; доклади, програми, обратни връзки от предоставяне на обучения, супервизия, методическа подкрепа и други форми за професионално развитие на специалистите на секторно и междуинституционално ниво; отчети, изследвания, методически разработки от пилотиране на нови практики и дейности в областта на превенция на насилието над деца и спазване правата на децата; застъпнически дейности и принос за развитие на политики в подкрепа на деца и семейства; национално и международно сътрудничество; организация и управление, приоритети за развитие на организацията.

## 1. Фокусирана към превенция на насилието над деца и между деца общностна работа и овластяване на децата към смислено участие

1.1. През 2024 ръстът на дейностите по превенция на насилието е забележим от общо около 550 участници за 2023 г. те нарастват за 2024 г. двойно и са 871 деца и 234 родители (виж графика 1). Най-голямо е нарастването на тези дейности в КСУДС Шумен.

Графика 1



Разработените програми за общностна работа в социалните услуги, в които се включиха и дейностите по пилотни проекти, повлияха съществено за фокусиране наистина към превенция на насилието.

Важно е осъществените практики да продължат и след приключване на проектите, за което са направени сериозни стъпки, но е необходимо да бъдат обект на мониторинг и контрол, както на ниво социална услуга, така и на ниво организация.

Дейностите по общностна работа обхващат първо дейности с деца и родители, насочени основно към превенция на насилието, към по-добро родителство чрез срещи, групови програми, тренинги, проектни дейности, инициативи на деца и родители, реализирани по наша инициатива, по заявка на училища; по партньорски програми, както и индивидуални заявления от родители; дейности по овластяване на децата за участие в решаването на проблема; дейности на местно ниво за разширяване и стабилизиране на партньорствата с институциите, местните власти, хората.

**1.2. Бихме могли да кажем, че през 2024 г. имаме прогрес в търсенето на смислени форми на детско участие, участие което да позволи именно на деца в риск, заедно с деца, които не ползват социални услуги да могат изразяват своето разбиране по важни за тях въпроси.**

Повече от 800 деца са участвали в различни форми на общностна работа – групови програми, участие и провеждане на кампании, разработване на свои инициативи за справяне с насилието, дискуссионни зони по теми на правосъдието за деца и пр.

Анализът на резултатите от проектни дейности и дейности на социалните услуги показват, че координаторите на проекти, експертите и специалистите търсеха и използваха форми на детско участие, които им позволяват, насърчават, учат, дават възможност да се чуе гласът им по един естествен за тях начин. Без да създаваме комитети, съвети, хабове, успяхме да създадем пространства на деца във всички градове, в които работим, където да дискутираме заедно, да се консултираме заедно, да подкрепяме творчеството им в граждански инициативи и пр.<sup>1</sup>

Събирането на деца, ползващи социални услуги с деца от общността все още поставя трудности, и е необходим по-сериозен анализ дали те произтичат от недостиг на усилия, или има трудности в модела, който се опитваме да пилотираме.

Опитът ни да използваме ресторативни практики при подкрепа за решаване на конфликти между деца в училище, в детски центрове е все още малък и недостатъчно анализиран, но има потенциал за развитие.

Опитите за използване на нови технологии за информиране на децата, предизвикаха интерес, но показаха също, че самоцелното им използване няма ефект, и центрирането на професионалните усилия би трябвало да бъде към нуждите на децата, а не толкова към непременното включване на технологиите.<sup>2</sup>

*Обещаваща практика:*

*Децата, участници в дискуссионната зона към КСУДС Шумен в резултат на дискусиите за това какво е насилие и как да сигнализират за него<sup>3</sup> изработиха видео, в което представят своята гледна точка и послания към своите връстници по темата Чатбот-Аз имам достъп до моите права.*

*Ученици от 137 СУ, гр. София в авторски видео филм „Не си сам!“ разказват за своето участие в детска групи, която работи по Програма Керинг и за вдъхновенията за промяна на нормите в училище, водещи до насилие и тормоз и за научените уроци от участието си в програмата.<sup>4</sup> Videото бе представено от самите деца на Международно събитие в Будапеща през януари 2025 г.*

**1.3. Анализът на дейностите по общностна работа и по същество по превенция на насилието показват, че фокусирането към подкрепа за едно достатъчно добро родителство като общностна работа все още не е заложило своето място и има необходимост от анализ на причините.**

Има твърде голямо различие в цифрите при различните услуги, и най-вероятното обяснение е в недостига на ресурси, тъй като водеща е работата по случай.

Най-голям интерес на родителите към групови програми за развитие на родителски умения в съответните възрасти на децата им, и това отново се вижда най-добре в КСУДС Шумен.

---

<sup>1</sup> Кампаниите на деца, дискуссионни зони, видеа, участие международни форуми.

<sup>2</sup> Проект 101046481 „i-ACCESS MyRights - AI-driven support for a smart justice with children in Europe“, ЕК, 2022-2024

<sup>3</sup> Дискусии за консултиране на продуктите по Проект „i-ACCESS MyRights - AI-driven support for a smart justice with children in Europe“

<sup>4</sup> Проект 101095501 „CARING – Да предизвикаме социалните норми за намаляване на насилието в училище“, ЕК, 2023-2025

## Обратни връзки от родители:

*"...ставам все по-осъзната и отговорна. Много добро ниво на учителите, много добре подготвени. Поднесоха всичко по безкрайно интересен начин!; ...научих как да реагирам в дадени ситуации. Ставам все по-осъзната във възпитанието. Отлично, много разбираемо поднесена информация; разбрах, че е важно да контролирам емоциите си и колко е важно да вляза в обувките на детето си. Разбрах как изглеждам в очите на детето си, когато съм ядосана, като гневно куче. Учителите са прекрасни. Информацията е поднесена разбираемо и на достъпен език...!;...дадох си сметка, че трябва да контролирам емоциите си и да премислям всяко едно действие, когато съм гневна.;...забелязвам, че съм по-спокойна. Много важно беше за мен да разбера как се чувства детето, когато сме негативни!"(КСУДС, Шумен)"*

В ЦОП „Пиротска“ вероятно цифрата идва от групите за обучение на кандидат осиноводители, което през годината беше интензивно, наложи увеличаване на екипите, преглед на програмата. Тук също се очертава необходимост от преглед и анализ на ситуацията, още повече при наличие на някои законови промени.

### **1.4. На следващо място са дейностите с професионалисти, главно учители, които от своя страна да развият нагласи и умения за съвместна работа с децата по тези теми<sup>5</sup>.**

Резултатите от тези ни дейности показват, в колко голяма степен добрите резултати в училище са зависими от усилията на учителите, което не е новост, но е важно връщане към роли и отговорности. В този смисъл е важно освен директна работа с децата в училище, вниманието ни повече да се насочи към сензитивиране, учене, подкрепа на учителите.

От работата ни с общо 4 училища, 48 учители, училищни психолози и педагогически съветници, може да се каже, че има позитивна промяна към разбирането за важността на търсене на нови подходи за превенция на насилието между децата в училище. Има малко по-позитивна нагласа за търсене на сътрудничество с ОЗД, социални услуги от общността. Едновременно с това, все още причините се адресират основно извън работата на педагогическия персонал, към децата и главно към техните семейства. Все още работата заедно с родителите е пространство за сериозна промяна. Има все още съпротива към „изнасяне“ на проблемите.

Работата през годината отново показва, че учителите на повечето места продължават да се нуждаят от развитие на нагласи, повишаване на познания и умения за съвместна работа с децата, която не е насочена към представяне, а към нуждите на самите деца.

Необходими са усилия за осмисляне и приемственост в концептуалната основа на работата ни с училищата, доколкото през партньорството ни с международни организации навлизат различни подходи, и наша е задачата да адаптираме разработените там инструменти към нашата рамка.

---

<sup>5</sup> Проект 101095501 „CARING – Да предизвикаме социалните норми за намаляване на насилието в училище“, ЕК, 2023-2025

### **1.5. Важно е също да отбележим усилията ни за активизиране на местните общности за превенция и реакция на насилието над деца.**

Продължаващо сътрудничество с училища показва важността на системен и комплексен подход, също важността на нашата подготовка и яснота на целите ни при това партниране.

Направените стъпки чрез срещи, кампании, информиране по темата се нуждаят от повече осмисляне и използване на наличните ресурси, както и разработване на нови.

Най-общо може да се каже, че фокусираната към превенция на насилието дейност в организация има своите добри, дори иновативни резултати при дейностите с деца, но се нуждае от анализ и осмисляне при останалите.

За преодоляване на предизвикателствата в осъществяване на дейности по първична превенция на насилието приоритетно бихме могли да развиваме:

- Повишаване на усилията за информиране и консултиране като общодостъпни социални услуги за по-широко обхващане на рисковите групи и предоставяне на необходимата подкрепа.
- Анализ на дейността, основан на периодично набиране на качествени и количествени данни, въз основа на който да се очертаят на ясни приоритети.

## **2. Достъп на всяко дете до центрирана към нуждите му подкрепа (превенция на насилието при деца в риск )**

Центрирана към нуждите на детето подкрепа за нашата работа означава:

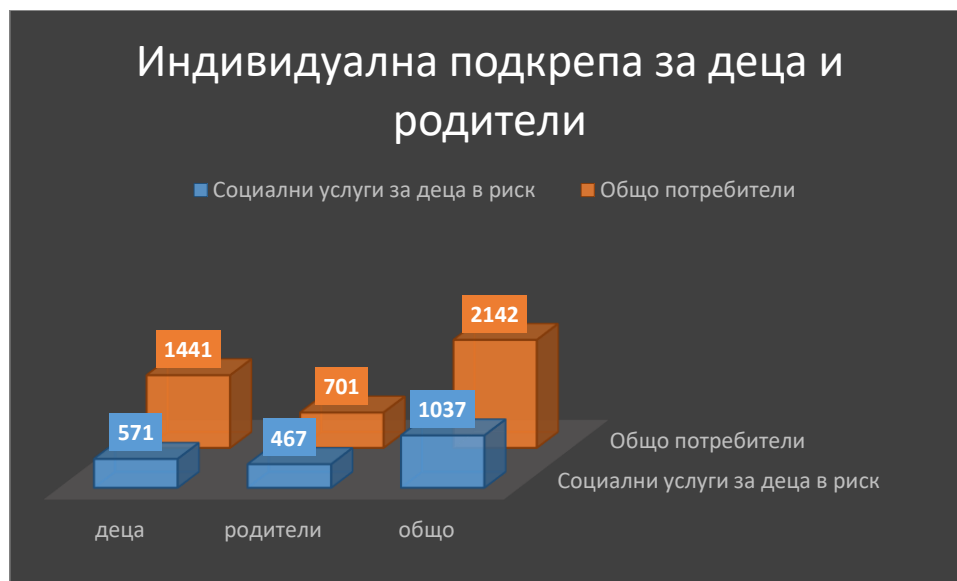
- осигуряване на професионално проучване и идентифициране на нуждите на всяко отделно дете;
- поставянето на детето и неговия живот в центъра на подкрепата, избягване на фиксиране само върху проблема;
- изработване, договоряне и реализиране на индивидуален план за подкрепа, който адресира тези нужди;
- участие на детето в процеса на водене на случая.

**2.1. Децата, с които работим имат комплекс от трудности в развитието и ученето, отношенията и връзките, поведението, причинени най-вече от различни форми на насилие, включващи винаги и емоционално насилие, недобра грижа и отношение на възрастни, на negliжиране, изоставяне, живот извън семейството. Анализът на всички данни, с които разполагаме показва ясна тенденция към очертаване на работата с деца във висок риск, (жертви на насилие, злоупотреба, с поведенчески трудности и поведение в конфликт със закона) като приоритетна за организацията и през 2024 г.**

През 2024 г. в социалните услуги сме посрещнали над 1000 потребители, на които сме предоставили индивидуализирана подкрепа, като съотношението между деца и родители е почти равностойно. Данните показват устойчива тенденция на най-висок относителен дял на деца във висок риск и най-висок ръст на професионализиране на отговорите, които ние се

опитваме да даваме на нуждите на децата с комплексна и специфична проблематика и нужди (виж графика 2).

Графика 2



Водеща характеристика на профила на децата, с които сме е работили е комплексността на техните трудности и проблеми. Децата, с които е работено индивидуално през 2024 г. са 571, над половината от които са били жертви или свидетели на насилие (276), за почти половината от тях (220) рискът е бил свързан с трудности в поведението, развитието, социализацията, преживяване на някаква криза, и за повече от една трета (171) с конфликтни отношения при техните родители, за около една десета (около и над 50) от децата са с очертани проблеми в училище, в поведението, изоставяне и осиновяване, живот извън семейна среда. През КЦ са преминали 21 деца. И тази година продължава да е незначителен, по-малко от 5% от децата, делът на деца с поведение в конфликт със закона.

Добре е да помислим за възможност за по-ясно очертаване на профила, т.е. наборът от проблеми и трудности, които най-често се срещат при отделеното дете в риск, което поставя въпроса и за степента на риска.

Преобладащата част от насочванията са с направления (478), имаме увеличаване на насочванията от съда (42), от МВР (14), прокуратура (4) и само 2 от МКБППМН. Продължава работата на областно ниво на КСУДС Видин и КСУДС Шумен, като в голямата си част тя е по случаи на деца във висок риск.

Децата, които сме подкрепяли и които участват в различни правни, административни процедури са 144, като в разпит или изслушване сме подкрепили 66 деца. Все още трудно участваме при деца в административни процедури. Броят на разпитите, показва, че вероятно далеч не всички деца в местата където работим, които биват разпитвани, са били в щадяща практика.

Дейностите по застъпничество на ниво услуга би трябвало да се засилят и вероятно насочат съдържателно в нова посока.

**2.2. От данните, с които разполагаме може да се допусне, че за повечето деца, на които сме оказвали индивидуализирана подкрепа сме оказвали и подкрепа на родителите им, която най-често е била оценка на родителски капацитет или различни дейности за повишаване на този капацитет.**

Определянето на нуждите на родителите основно е във връзка с необходимостта да разбират по-добре нуждите на своето дете и да могат да им отговорят. В най-голяма степен на родителите, на практика на всички е предоставено ИК, на малко повече от една трета от тях ЗП, на по-малко от половината ОПУ, ТР и подслон на много малка част. Тези данни поставят въпроса за твърде малкия относителен дял на дейностите по услугата ОПУ, която в най-голяма степен трябва да е адресирана към родителите. Като се има предвид, че в посочените данни, вероятно влизат групите за обучение на кандидат осиновители, тогава въпросът става още по-сериозен и е добре да потърсим отговори.

Ясно се очертава изводът, че подкрепата за успешно справяне с родителските конфликти изисква категорична, ранна намеса на закона и преследване на всички нарушения на съдебни решения, както и действителна междуинституциона работа. Представянето на нашите становища на компетентните органи има все повече влияние върху вземането на решения в най-добър интерес на детето.

*“Обещаваща практика – успешни медириани срещи във всички услуги след ясно искане от съда, след екипна предварителна и понякога продължителна работа с всеки от родителите и с децата, с ясно договоряне на правилата на срещите и спирането им при тяхното нарушаване”.*

Насочването на родителите за оценка на родителски капацитет изисква фокусиране на оценката към целите и спецификата на проблематиката. Използването на т.н. задължителна рамка беше спряно, тъй като е неадекватна при случаи на родителски конфликти и може да доведе до решения не в интерес на детето.

*“Обещаваща практика – нова рамка за оценка на родителски капацитет, която е насочена към професионално изследване на готовността на родителите да решават конфликта помежду си, невъвличайки детето.”*

Имали сме професионална работа само с 12 родители, които са извършили насилие и са насочени да ползват услуга, основно Зона Закрила. В действителност те са много повече, но са насочени по друга причина, или не биват насочвани към нас.

Анализът на данните от социалните услуги показва, че усилията ни да подкрепяме семейството, винаги когато има дете в риск трябва да продължи. Специални усилия в тази посока следва да се положат за децата в алтернативна грижа и в КЦ.

Необходимо е също да предприемем действия на национално ниво за промяна на подходите при родителски конфликти, включително рамката за ОРК.

**2.3. Има видим стремеж и резултати за осигуряване на професионално проучване и идентифициране на нуждите на всяко отделно дете**

Определено може да се твърди, че във всички услуги, предоставяни от ИСДП центрираната към нуждите подкрепа се основава на професионална оценка на случая на всяко дете, както и на родителя, на нуждите му именно към родител.

*“Обещаваща практика – във всички услуги се сформират екипи около случая на семейството, които координират помежду си набирането на информация, обсъждането и постигането на свързаност в оценките на отделните членове на семейството, което осигурява и общ подход при индивидуалната работа с тях”*

Данните от проведените супервизии, методически срещи и много епизодичен и недостатъчен преглед и анализ на оценки на случаи на ниво организация ни показва сериозни усилия към прилагане на изискванията на ЗСУ и методическите насоки, разработени в тази връзка. Най-сериозният напредък е в стремежа да се анализира съществена информация, да се обсъждат екипно хипотезите за значението и да се фокусират върху нуждите, свързани със заявката на човека и определените от екипа трудности.

*“Обещаваща практика – дискутиране на начина на работа при родителски конфликти на Годишната среща на организацията. Споделените практики и дискусиата очертаха постигната сериозна промяна към запазване на ясна професионална дистанция при обсъждане на хипотезите, центриране към интереса на детето и недопускане на въвличане в конфликта и несъзнавано или съзнавано вземане на страна в него.”*

Във всички услуги има системни дейности за професионализиране на работата по случай, на оценките и докладите, имат своя система за вътрешен мониторинг и контрол върху процеса.

*“Като обещаваща практика можем да посочим близкото ежеседмично, по всички случаи придружаване на новоназначени колеги, което доведе и до определяне на мениджър по качеството в ЦОП, София.”*

Трудностите, които се очертават са свързани с екипната работа и са най-вече по отношение на допускане на повече от един човек да се среща с клиента по време на изготвяне на оценката, т.е. недостатъчно разбиране на необходимостта от ясно разпределение на ролите и сферите на набиране на информация между членовете на мултидисциплинарния екип.

Другата трудност е с понякога формалното участие на втория член на екипа, което се отразява на сферите на информация и ограничаване на набирането на информация само от човека.

#### **2.4. Поставянето на детето и неговия живот в центъра на подкрепата, избягване на фиксиране само върху проблема е споделеното разбиране за смисъла на подкрепата в организацията**

Оценката на нуждите все повече е центрирана върху заявката и проблема, които определят риска, като същевременно е насочена и към цялостното му психично функциониране, към социалната ситуация на детето и връзката с родителите или другите възрастни, към неговите ресурси.

Концептуализирането на помагането все повече се основава на разбиране за психичното функциониране и как проблематиката се вписва в него и в живота на детето, как помагането да е насочено към детето, а не фокусирано върху травмата или проблема. Също така се базира на разбирането за фокусиране върху силните страни и ресурсите, като в детето така и във връзките му с близки хора, с професионалистите.

В този контекст акцентирането върху изграждането на връзка, основаваща се на уважение, зачитане, грижа и на ясна рамка, граници се отнася както към професионалната връзка, която

специалистите ни се стараят да изграждат, така и е ядро на посланията, които даваме на родителите и другите важни фигури в живота на децата.

Обновяването на екипите поставя необходимост от връщане към темата за познанието, което организацията използва като основа за своята работа.

#### **2.4. Индивидуалното планиране е все по-специфично, но има необходимост от задълбочаване на отразяваните интервенции и дейности и тяхното актуализиране.**

От данните се вижда (табл. 1), че най-честата форма на подкрепа е *информиране и консултиране*, което е предоставено на практика на всички клиенти, което е обяснимо. Все още нямаме данни за това каква е картината на набора от дейности при един случай, т.е. какъв набор от дейности най-често получават нашите клиенти, но данните за всяка от услугите представя картина, която има нужда от сериозно обсъждане с ръководствата на услугите.

Таблица 1 Интервенции за индивидуализирана подкрепа

|                         | Капацитет  | Общ брой потребители | ИК         | ЗП         | ОР        | ТР         | ОПУ        | РГ       | Подслон   |
|-------------------------|------------|----------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|----------|-----------|
| 1. ЦОП-Видин            | 55         | 197                  | 189        | 66         | 3         | 40         | 125        |          |           |
| 2. ЦРДУ-Видин           | 5          | 11                   | 4          | 4          | 4         | 4          | 4          |          | 11        |
| 3. КЦ-Видин             | 6          | 21                   | 5          | 5          |           | 5          | 5          |          | 21        |
| 4. НЖ-Видин             | 4          | 5                    | 4          | 4          |           |            |            | 5        |           |
| <b>Общо КСУДС Видин</b> | <b>70</b>  | <b>234</b>           | <b>202</b> | <b>79</b>  | <b>7</b>  | <b>49</b>  | <b>134</b> | <b>5</b> | <b>32</b> |
| 5. ЦОП-Шумен            | 85         | 262                  | 261        | 80         |           | 15         | 9          |          |           |
| 6. ЦРДУ-Шумен           | 15         | 15                   | 15         | 1          | 4         | 4          | 14         |          | 15        |
| 7. ЗМБ-Шумен            | 6          | 22                   | 11         | 22         |           | 2          | 18         |          | 11        |
| <b>Общо КСУДС Шумен</b> | <b>106</b> | <b>299</b>           | <b>287</b> | <b>103</b> | <b>4</b>  | <b>21</b>  | <b>41</b>  | <b>0</b> | <b>26</b> |
| 8. ЦОП Надежда          | 50         | 164                  | 164        | 56         |           | 58         | 48         |          |           |
| 9. ЦОП Славейков        | 90         | 340                  | 340        | 174        |           | 95         | 123        |          |           |
| <b>Общо ЦОП София</b>   | <b>140</b> | <b>504</b>           | <b>504</b> | <b>230</b> | <b>0</b>  | <b>153</b> | <b>171</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  |
| <b>Общи данни ИСДП</b>  |            | <b>1037</b>          | <b>993</b> | <b>412</b> | <b>11</b> | <b>223</b> | <b>346</b> | <b>5</b> | <b>58</b> |

*Застъпничество и посредничество* е предоставено само на около една трета от потребителите, като около две трети са дейности към децата и една трета към родители. Ситуацията поставя въпрос за причините, тъй като повечето клиенти, преди всичко децата обичайно имат нужда от застъпничество, дори бихме могли да кажем, че посредничество и застъпничество за децата е наша основна работа, не толкова за родителите. Едно от обясненията е, че все още дейности по ЗП не се разпознават като такива, например междуинституционални срещи по случая, с една институция или повече, разговори по

телефона, изпращане на становища и пр.; другото възможно обяснение е продължаващото по-скоро кабинетно обслужване на някои места.

*Терапия и рехабилитация* се предоставя също на малко над 20% от потребителите и тук отново стои въпрос за анализ на ситуацията по отношение на разбиране за услугата, за критериите, по които се прилага, за съдържанието на работата и готовността на екипите. Твърде голямата разлика в относителния дял на услугата ТР на различните места (много малко в КСУДС Шумен, значителен относителен дял в София и Видин) може да се търси в наличието на ресурс, в насочванията и възможностите ни да ги договаряме след оценката, на реалните нужди на хората.

*Картината на предоставяне на ОПУ* също поставя въпроси. Като общ относителен дял тя се представя на около 33% от потребителите, същевременно за Видин се отнася за малко повече от половината от тях, в София е за около една трета от потребителите, а за КСУДС Шумен изглежда на твърде малко потребители е предоставяна в рамките на индивидуалната работа. Именно при тази услуга е важно да договорим как се отчита тя, когато на едно дете в индивидуалния му план е включено да речем придобиване на по-адаптивни социални умения, която задача ще се реализира в групова програма. Тогава тя ще се включи в дейностите по превенция, но би трябвало да се включи и в дейностите в индивидуалната работа, ако е планирана там. Може би това е едно от обясненията на ситуацията за КСУДС Шумен, където обективно има най-много порведени групови програми и голямата част от тях са именно за обучение в умения.

*Предоставянето на резидентна грижа и подслон* е регламентирано от капацитета, по чието постигане единствено в услугата за подслон през деня продължава да има трудност.

Индивидуализираната подкрепа, съчетана с осмислено ежедневие води до добри резултати при някои от клиентите на тези услуги, което се отнася основно за ЗМБ, и в някои случаи за услугата подслон през деня. Участието на децата в дейности по проекти<sup>6</sup> показва смисъл и трябва да има усилия за продължаването им.

Организацията на ежедневието в тези услуги продължава да поставя проблеми, недостатъчно се осмисля като специализирана психо-социална работа в група. Стоят въпроси свързани със съвместяването на работата по случай с работата на специалиста по организация на ежедневието в тези услуги, като методически, етичен, административен въпроси. Друг сериозен проблем е изместване на целите на услугата да подкрепи социалната интеграция на потребителите към осигуряване на адаптация към самата нея. Друг проблем е постепенното изоставяне на внедрени добри практики и центриране към проблеми в дисциплината.

Услугата за подслон през деня е много необходима, много дейности се направиха на местно ниво за договаряне на насочвания, но за съжаление на национално ниво не успяхме да реализираме достатъчно застъпничество за нейното осмисляне и тя продължава да не се разпознава като необходима именно от ДСП и да трябва една ли не да се молим да ни изпращат деца.

*“Отдел „Закрила на детето“ – Шумен отказва да отвори случай по сигнал на КСУДС, в който след оценката на потребностите е изведен висок риск за детето. От ОЗД – Шумен*

---

<sup>6</sup>Проект 101046481 „i-ACCESS MyRights - AI-driven support for a smart justice with children in Europe“, ЕК, 2022-2024; Проект „Empowerment Through Participation: Shaping Justice with Young Voices“, CFJ-EN, 2024-2025

имаме насочени само 3 деца с направления през годината. За всички останали деца ОЗД отказва да отвори случай, въпреки работните срещи и мотивираните доклади от оценките (отчет КСУДС, Шумен).

Въпреки много усилия през годините все още в тези услуги има нужда от въвеждане на повече смисъл и професионализъм именно в организацията и съдържанието на ежедневието, т.е. на дежурствата.

Подкрепата, която оказваме е насочена към включване на детето във вземането на важни решения за самото него, в зависимост от възрастта, възможностите му и без да нарушава потребността му да бъде дете. При родителските конфликти това е основна насока на работа, да изведем детето от конфликта, той да се локализира при тях, а детето да се води към неговите нужди и задачи именно като дете.

*“При подкрепата на деца, настанени в приемни семейства се използват познания за детското развитие и възрастовите кризи, теорията на привързаността, системния подход, резиланс подхода. В директната работа с децата една от най – използваните програми е “Книга на живота“, като също така се използват и техники от арт терапевтичния и наративния подход.”(Отчет на КСУДС, Шумен)*

**2.5. Все по-значимо място заема екипното, междупрофесионалното и междуинституционално взаимодействие при работата по случаи на деца в риск и особено при деца във висок риск, което вероятно е в основата на повишения относителен дял на ЗП, но по-скоро можем да преположим, че не всички дейности тук са включени като дейности по ЗП.**

Във всички екипи е водещо разбирането, че на комплексните нужди на децата в риск може да се отговори само с добра мултидисциплинарна практика, обединена около обща цел, изведена от най-добрия интерес на детето.

Във всички услуги има данни за позитивна промяна при участие на екипите в срещи по КМ, нараства и делът на междуинституционални срещи, инициирани и координирани от нашите екипи.

Опитът на Зона Закрила, Шумен за комплексен отговор на всички нужди на децата във висок риск продължава да се развива и да повлиява цялостната работа на организацията с деца, жертви или свидетели на насилие. Центърът успешно работи и във формата на център в КСУДС, като все още стои въпросът за по-ефикасно използване на ресурсите, за споделяне на дейности с ЦОП от комплекса, което би им позволило повече да се насочат към обхващане на всички деца в Шумен, които участват в правни процедури, да постигнат още повече резултати от застъпничеството, координацията на връзката между полиция и система за закрила около всеки случай на дете, придружаването за съдебномедицинска експертиза и “държането” на случая, макар и при подкрепата да се включват и специалисти извън екипа на ЗЗ.

Във Видин продължава доброто взаимодействие с полицията, но все още се практикува “старата практика синя стая”, при която ние имахме повече помагача роля, както и не са много случаите, при които екипът е продължил работа с детето, след приключване на участието му в правните процедури. В София, освен тези трудности има и трудности с разпитите, провеждани в съда, което е крачка назад при разширяване на достъпа на децата до дружелюбно правосъдие.

По отношение на специализацията на екипите да оказват подкрепа на децата, жертви на насилие или престъпление, е добре да помислим как ресурсът в София може да продължава да подкрепя екипите в Шумен и Видин.

## 2.6. Нараства относителният дял на приключване на случаи поради отказ или симулиране/саботиране от клиентите на действителното ползване на услуга

От приключените през 2024 г. 590 случая, 92 са прекратени поради отказ или “несъдействие”, както е посочено в таблица 2, като най-голям относителен дял са в София, следвани от Видин, и най-малко в Шумен.

|              | Приключени случаи |            |            | Причини        |                     |              |                      |                          |                               |
|--------------|-------------------|------------|------------|----------------|---------------------|--------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------|
|              | деца              | родители   | общо       | изпълнени цели | промяна местоживене | несъдействие | отказ на потребителя | друга мярка за закриване | по решение на междуинст. екип |
| КСУДС Видин  | 87                | 63         | 152        | 112            | 7                   | 17           | 7                    | 5                        | 4                             |
| КСУДС Шумен  | 136               | 80         | 216        | 184            | 10                  | 10           | 14                   |                          |                               |
| ЦОП Надежда  | 38                | 54         | 92         | 80             |                     | 12           | 4                    |                          |                               |
| ЦОП Пиротска | 62                | 68         | 130        | 102            |                     | 28           |                      |                          |                               |
| <b>ОБЩО</b>  | <b>323</b>        | <b>265</b> | <b>590</b> | <b>478</b>     | <b>17</b>           | <b>67</b>    | <b>25</b>            | <b>5</b>                 | <b>4</b>                      |

Качественият анализ на тези случаи показва, че най-много сред тях са случаите на родителски конфликти, при които единият родител, най-често този, който упражнява родителските права саботира посещението на услугата. Посочва се също очакването услугата да заеме страна в конфликта. Друга причина са насочванията с ПОП, при които има сериозна разминаване между представите и очакванията за услугата от хората и реалността.

*“При децата, има случаи на отказ да продължат да посещават услугата, като това са тинейджъри, които обикновено нямат заявка и решението на родителя не е споделено с тях. Това поражда съпротиви при младежите още при стартиране на услугата. В тази връзка усилията ни са насочени към това всяко дете да бъде подкрепено да изясни и формулира своя собствена заявка за подкрепа.”(Отчет на ЦОП “Пиротска”).*

При всички случаи този дял е твърде висок и има нужда от по-задълбочено анализиране на конкретните причини и да се търсят възможности за решение.

## 2.7. Очертава се тенденция на по-задълбочено осмисляне на механизмите и формите за търсене на обратна връзка от клиентите и на подходите за нейното анализиране

Във всички услуги, особено в София, където имаше специална работна група, през годината имаше процес на осмисляне и промяна на формите за обратна връзка.

Въпреки усилията, които трябва да се отбележат за подобряване на този процес и като системност и като адекватност на формите, анализът в отчетите на директорите е по-скоро

недостатъчен, основно отразяващ позитивните обратни връзки, все още отсъства анализ на жалбите, отказите от услуга и на негативните обратни връзки.

## **2.8. Определно има напредък в осигуряването на по-добра среда за оказване на подкрепа**

Във всички услуги има дейности за ремонт, за обновяване, за осигуряване на повече и по-добри материали за професионалната дейност на екипите.

**Като обобщени изводи можем да кажем, че:**

Цялостната работа на услугите продължава да е на едно високо професионално ниво, на фона на общата картина в страната. Същевременно има методически и организационни въпроси, които се нуждаят от усъвършенстване.

Има подобрен баланс между включваните дейности при подкрепа, но все още преобладава информирането и консултирането, и вероятно има потребители, които са получили само тази услуга, което би било притеснително.

Продължават да стоят въпросите около начина на планиране и осъществяване на отделните дейности/услуги при изпълнение на плана, на етапа на интервенции – едновременно или последователно; от един или повече специалисти; как се извършва прегледът на плана и пр.

Очертава се сериозна необходимост от съдържателен анализ на:

- критериите и индикаторите на набиране на данните за отчетите на услугите на ИСДП, в контекста на въведената нова софтуерна програма, които да позволят очертаване на профили с набор от проблеми и при децата, и при възрастните; начина на предоставяне на всяка от групите услуги, на познаване и прилагане на лицензите, програмите, на необходимост тяхното актуализиране и пр.; на нуждите на работата със случай, през докладите от супервизии, методически срещи, обратни връзки от подкрепящите и водещи на въвеждащи дейности и обучение и от там нуждите от обучение и развитие на професионалните умения на екипите.

Необходимо е да се разработи по-детайлно документацията за интегрирано предоставяне на услуга.

**Необходимо е на национално ниво да се проведат застъпнически дейности за функционирането на услугата за дневен подслон; за формата за оценка на родителския капацитет; за насочването с ПОП, което ДСП не бива да правят през ОЗД, защото се смесват философии на насочване; да се преосмисли концепцията за насочване от общината, както и за общодостъпната услуга, тъй като има риск ПЗСУ да подмени философията на закона.**

## **3. Достъп на всяко дете до дружелюбно правосъдие**

**3.1. ИСДП допринесе през изминалата година за разширен достъп до дружелюбно правосъдие на деца, участници в правни процедури, което се проявява в няколко посоки – през качеството на достъпа на отделното дете и обединяване с подкрепата; през обхващане на по-голяма група деца, участници в правни процедури и през**

## **промяна ролята на социалната услуга от помощник на другите институции към пълноправен партньор и координатор.**

Разширяването на достъпа на децата до дружелюбно правосъдие може да се анализира през:

- разширяване на координираните интегрирани междусекторни дейности в дейностите на ИСДП, обединени около най-добрия интерес на детето и обхващане на случая от сигнализиране до възстановяване, жертва на престъпление или насилие от преживяното, т.е. прилагане на модела Зона Закрила/Барнахуз за повече деца;
- разширяване на целевата група на децата, към всички, които участват в правни процедури, т.е. деца, които са в конфликт със закона, деца, които преминават през административни или граждански правни процедури;
- разширяване на достъпа на децата от страната към координирана, интегрирана междусекторна подкрепа, при участието им в правни и административни процедури.

### **3.2. Детски център за застъпничество и подкрепа “Зона Закрила”/Барнахуз може успешно да се развива България като специализирана социална услуга за интегрирана междусекторна подкрепа на деца, жертви на престъпление, по смисъла на ЗСУ, ЗЗД, НПК, ЗПФКПП. По този начин може да се постигне пълно покриване на дейностите на Барнахуз модела, както и неговите стандарти.**

През 2024 г. концепцията ни за Детски център за застъпничество Зона Закрила се разви в ясна, обоснована философия и методика за прилагане на модела в социална услуга за деца в риск.

Анализът на пилотните ни практики в Шумен и Монтана, на тяхното пилотиране и търсене на устойчивост<sup>7</sup>, на изменената нормативна рамка<sup>8</sup> през последните години, на нова информация за реализиране на модела Барнахуз<sup>9</sup> в много други страни показва, че Барнахуз моделът е центриран основно към постигане на координация между системата за закрила от една страна и полицията, прокуратурата, съда и здравните служби от друга от сигнализирането, през разследването и проучването на сигнала, предоставянето на кризисна интервенция, индивидуална оценка, застъпничество и посредничество за гарантиране на правата на детето, включително за интервюиране за целите на разпита или на закрилата до психосоциалната и психотерапевтична подкрепа за възстановяване.

Анализът на пилотните практики показва, че моделът най-добре се е развил на основата на добре развита практика “Синя стая”, т.е. независимата оценка показва, че Зона Закрила Шумен в най-голяма степен покрива целите, дейностите и резултатите на Детски център за

---

<sup>7</sup> И трите пилотни центъра постигнаха устойчивост като специализиран ЦОП (София) или специализиран център в ЦОП (Шумен и Монтана).

<sup>8</sup> чл.6,15,73,131 от ЗСУ; чл.36 г. от ЗЗД; чл. 75, 139, 139 а, 140 от НПК; чл.7а-г ЗПФКПП, Национална методика за ползване на сините стаи.

<sup>9</sup> Проект Барнахуз, Насърчаване на мултидисциплинарно и междуведомствено правосъдие и реакция при случаи на деца жертви и свидетели на насилие, ИСДП и СВСС, НФМ, 2023-2025 - Учебни визити в Барнахуз в Талин, Естония и Барнахуз в Линшопинг, Швеция; “Обучение в медицински интервенции и мултидисциплинарна работа при деца жертви на насилие” с лектори от Швеция, Северна Ирландия, Дания, България и “Барнахуз и маргинализираните групи”, с обучители от Швеция, Естония, САЩ, България

застъпничество и подкрепа<sup>10</sup>. Това ни даде основание да предложим разпространение на модела в социални услуги, където има добра практика “Синя стая”.<sup>11</sup>

В новите условия, при новата нормативна рамка, самата практика “Синя стая” се нуждае от промяна – разширяване на застъпническата и посредническата роля на екипа, поемане на официална роля на гарант за спазване на правата на детето.

Прилагането и разпространението на модела като социална услуга, предполага определени специфики и поставя въпроси – как се обособява екип и всички дейности ли поема или работи в мрежа с дейностите на услугата; кои деца са клиенти на Зона Закрила – всички деца, жертви на всякакъв вид насилие или само деца, които участват и в правни процедури; обособяване на пространства, които покриват сатнадартите; включване на дейности със здраваната система по отношение на изготвяне на съдебномедиинска експертиза по щадящ начин.

### **3.2. Анализът на процеса на въвеждането на иновативната практика “Синя стая” на национално ниво след продължително пилотиране показва предимствата на подхода отдолу-нагоре.**

Дългогодишните усилия на ИСДП за пилотно развитие на практики на дружелюбно правосъдие, усилията на национално ниво, промените в България, като член на ЕС, доведоха през миналата година до условия за системна промяна към мултидисциплинарно, междупрофесионално и междуинституционално взаимодействие при адресиране на нуждите на деца във висок риск.

Проучване на ДАЗД показва, че в страната има 70 “сини стаи”, които за първи път ИСДП в партньорство със Съюза на Съдиите в България и Фондация “Ничии деца”, Полша бяха създадени през 2008-2009 в Пазарджик и Шумен в сградите на КСУДС и в София, в СДВР. Обученията, местоположението в сгради на социални услуги, управлението на социалните услуги от ИСДП разви истинска дружелюбна практика за три години.<sup>12</sup> Последваха още пет в периода 2011-2013 през конкурс между общини, които трябваше да покажат наличие на междуинституционално взаимодействие и готовност да приложат практиката пълноценно<sup>13</sup>. Последваха стаи, създадени от общини, от УНИЦЕФ, от МП от 2014 до сега.

През 2024 г. междуинституционална работна група, с наше участие, сформирана от ДАЗД прие Методика за ползване на сините стаи, която стъпи на най-добрия опит на тези 15-тина сини стаи, в които екипите бяха обуени и подпомагани продължително от нас. Очакваме тази методика да въведе национален стандарт и да постигне добра практика навсякъде и да разшири достъпа на всички деца, хострадали иили свидетели на престъпление или насилие в страната до дружелюбно правосъдие.

---

<sup>10</sup> Детските центрове за застъпничество и подкрепа възникват в САЩ в края на 80-те години на 20 век (първият е в Алабама) и са моделът, който за първи път в Европа се прилага като Барнахуз в Рейкявик, Исландия в края на 90-те години. Зона Закрила в България следва техния модел.

<sup>11</sup> Проект „Разширяване на модела Зона Закрила в 6 региона” УНИЦЕФ, България и ИСДП – ЦОП Бургас, КСУДС Стара Загора, КСУДС Пловдив, КСУДС Пазарджик, ЦОП “Пиротска”, София, КСУДС Видин.

<sup>12</sup> Благодарение на партньорството с мотивирани за промяна полицаи, прокурори, съдии, използвахме възможности в НПК и постигнахме интервюиране на деца, главно постаратели от сексуално насилие от наши специалисти – психолози и социални педагози.

<sup>13</sup> Настоящият Проект „Разширяване на модела Зона Закрила в 6 региона” УНИЦЕФ, България и ИСДП, стъпи именно на опита на три от тях.

Вероятно има значение привличането<sup>14</sup> на ръководни фигури на национално и на местно ниво към каузата ни, когато вече имахме добра практика. За първи път международно обучение по съдебномедицинска експертиза успяхме да продължим на всички медии в страната, благодарение на включването на експерти и ръководители от МЗ. Интересът към него беше изключителен и е важно да продължим работата си в тази посока, защото това е единствената дейност, която нашите центрове не предлагат и която е ключова за модела Барнахуз.

### **3.3. Набирането на данни за децата във висок риск и техният анализ са ключови за провеждане на реформи, формиране на политики, развитие на добри национални практики и малките стъпки напред през изминалата година се ълажаха и нашата работа на национално ниво**

Подкрепата за изграждане на единната информационна система, която оказахме включва основно застъпничество за някои групи, въвеждане на по-смислени индикатори за тях, което би допринесло и за по-валидни политики.

Пилотираната в Поправителния дом (ПД) към затвора във Враца система за регистриране на насилие<sup>15</sup> над осъдени деца постави темата за тях пред различни институции, допринесе за осмисляне от друг ъгъл на проблема сред пресонала на ПД, създаде добри партньорства в страната и в ЕС.

### **3.4. Дългогодишната ни дейност за гарантиране на правата на децата с поведение в конфликт със закона, опитът ни в модела Барнахуз, включително за деца в конфликт със закона от маргинални общности и изменената нормативна рамка<sup>16</sup> повлияха за създаване на уловия за мултидисциплинарно, междупрофесионално и междуинституционално взаимодействие.**

Осмислянето на опита<sup>17</sup> и анализа на нуждите доведе до идея за пилотиране на интегрирана специализирана услуга за децата в конфликт със закона в София и Видин чрез създаване на Зона Закрила + - информиране за правата на децата, участие в изготвяне на характеристика на личностните особености/индивидуална оценка, окзване на специализарна подкрепа при взаимодействие с институциите, поставящи граници на поведението.

Определно може да се каже, че обществото все повече поставя темата за реакцията към детското поведение в конфликт със закона и отговорите, които институциите дават. Все повече става ясно, че няма професионална адекватна реакция. Ние допринесохме за стартиране на идея и подготовка на задание за изследване на ситуацията и най-вече на ефективността на отговорите от УНИЦФ, България. Приносът ни по темата беше и основание да получим подкрепа от Виенския клуб, който дари 70 000 лева от благотворителния Виенски бал за изграждане на “Зона Закрила Плюс” в София.

*“Обещаваща практика Зона Закрила Плюс<sup>18</sup>” – разработена методика за посрещане на деца с поведения в конфликт със закона в действащата нормативна рамка, ангажиране с*

<sup>14</sup> Участие на ръководители и представители на местните власти и на национални агенции в учебни посещения в Барнахуз в Естония, в Швеция.

<sup>15</sup> Проект 101096692 “Data MOSAIC - Data for Monitoring the Safety of Imprisoned Children”, ЕК, 2023-2025

<sup>16</sup> Наказателно-процесуален кодекс, чл.387-388

<sup>17</sup> Включително и натрупания опит по Проект „Достъп до справедливост“, Програма Правосъдие на НФМ, 2022-2024

<sup>18</sup> Проект „Разширяване на модела Зона Закрила в 6 региона” УНИЦЕФ, България и ИСДП – ЦОП Бургас, КСУДС Стара Загора, КСУДС Пловдив, КСУДС Пазарджик, ЦОП “Пиротска”, София, КСУДС Видин.

модела на два от центровете Зона Закрила/Бранахуз. Проведени две обучения<sup>19</sup> за оценка и интервенции при деца с вредно сексуално поведение”

Това е сферата, която се очертава като приоритетна за ИСДП.

## 4. Базирана на познание практика

**4.1. Предоставянето на социални услуги за деца и семейства в ИСДП налага професионален подход, при който всеки специалист извършва действия, взема решения и интервенира, като се опира на систематично познание - теория, резултати, методика и професионални стандарти.**

В ИСДП към края на 2024 г. работят 69 служители на ТД, като 54 от тях са специалисти социални работници, психолози, социални педагози и сътрудници социални дейности.

Практиката на специалистите в ИСДП, базирана на познание (Knowledge-Based Approach) изисква професионалното развитие, което се осъществява чрез ясен модел, включващ: въвеждане и наставничество на новопостъпили и с по-малък опит специалисти, надграждане на компетенции чрез обучения и взаимен обмен, рефлексия върху собствената практика чрез супервизии, осмисляне на теорията през конкретни случаи през форми на методическа подкрепа. Този модел за подкрепа позволява осмисляне и адаптиране на научно обосновани теории, методологически рамки и професионални стандарти в конкретната работа по случаи, в реализиране на групови програми с деца и семейства и в развитие на пилотни проекти и практики в организацията.

Организацията на работа във всяка от структурите на ИСДП осигурява ресурси, време, структура, както и задава култура за търсене на подкрепа, така че всеки специалист да има възможност да назовава своите нужди от професионална подкрепа, да ги планира ежегодно (всеки специалист има индивидуален план за професионално развитие) и да се развива в техен отговор.

**4.2. Моделът за управление на качеството на директната работа вече втора година доказва своята ефективност чрез пилотиране, утвърждаване и надграждане и предстои да бъде въведен през настоящата година в звената в Шумен и Видин, като част от него е и въвеждането, прекия мониторинг и наставничеството на новопостъпилите специалисти и специалисти с малък опит.**

Можем да обобщим успешността на модела чрез следните постигнати резултати:

- Повишена ангажираност и задълбочено отношение на новите специалисти към процесите, към ученето, участието в обучения и супервизии, което е индикатор за вътрешна мотивация и желание за развитие.
- Интензифицирана подкрепа и менторство на новоназначените служители, улеснено адаптиране и интегриране в професионалните дейности на екипите.
- Подобрена професионална сигурност и стабилност в първите месеци на работата, особено при новите специалисти, те се чувстват приети и подкрепени.

<sup>19</sup> Проект Барнахус, „Насърчаване на мултидисциплинарно и междуведомствено правосъдие и реакция при случаи на деца жертви и свидетели на насилие”, ИСДП и CBSS, НФМ, 2023-2025

- Подобро взаимодействие между специалистите в екипа по случай и повишена координация в работата; подобро разбиране за ролята на всеки специалист в екипа по случай.
- Повишено качество на директната работа с деца и семейства, дори при липса на дългогодишен опит и компетенции.

*Обещаваща практика: в началото на годината бе въведена нова експертна позиция в ЦОП София - Мениджър по качество на директната работа. Позицията се заема от водещ експерт-клиничен психолог, в чиито функции е пряко да обучава и въвежда новопостъпилите специалисти, да ги супервизира, да осъществява подкрепа в хода на директната работа на всеки специалист, да фасилитира вътрекипните срещи по случаи, да оказва методическа помощ по случаите.*

### **4.3. Разширяване на теоретичните опори на екипа чрез надграждащи и специализирани обучения продължава да е основен елемент от професионалното развитие на специалистите в ИСДП.**

През 2024 г. надграждащите и специализирани обучения по теми бяха структурирани според конкретните нужди от развитие на компетенции, обвързани с приоритетните проекти и програми по които работихме през годината. Водещо за организацията бе развитие и утвърждаване на модел Зона Закрила и Зона Закрила + <sup>20</sup> във всички услуги, което доведе до необходимостта от обособяване и специализиране на екипи от социални работници, психолози и социални педагози за работа по модела в София и Видин, както и задълбочаване на компетенциите на вече специализирания екип в Шумен. Бе планирана и приложена обучителна програма в която общо над 20 специалисти развиха съответни компетенции за интервюиране на деца жертви и свидетели на престъпления, за застъпнически дейности при участието им в правни процедури, за интегриране на практиката „синя стая“ в модела Зона Закрила, за работа с маргинализирани групи и общностна работа по модела, за функциите на модела в системата за закрила на детето, за медицински интервенции, за междуинституционално взаимодействие и за координиращата роля на Зона Закрила; възстановителни практики. Половината от работещите в ИСДП специалисти участваха ангажирано в поредица от уебинари за по-задълбочено разбиране на модела и стандартите Барнахус. Всички те допринесоха за изграждане на специализираните екипи, уеднаквиха разбиранията, развиха нагласи и дадоха обща посока за утвърждаване на Модела Зона Закрила в национален контекст. Успешен подход от гледна точка на обучителната методология бе водене на обученията в рамките на Проекта Барнахус от международен екип с интердисциплинарен профил и с участие на експерти от ИСДП, което им придаде едно много високо експертно и професионално ниво.

Целенасочено развихме обучителна програма за предоставяне на социална услуга Мобилна превантивна общностна работа, като обучителният модул предстои да бъде предоставен и на екипите в Шумен и Видин, включително и във формата на методическата учебна година. Развитие на компетенции за общностна работа е част от компетентностната рамка на екипите на Зона Закрила и Зона Закрила +, а и възможност за разгръщане на дейностите по обща първенция на ниво организация на по-високо професионално ниво.

<sup>20</sup> Проект „Разширяване на модела Зона Закрила в 5 нови региона и формиране на професионална мрежа на специалисти и услуги“ финансиран от УНИЦЕФ. Проект Барнахус, „Насърчаване на мултидисциплинарно и междуведомствено правосъдие и реакция при случаи на деца жертви и свидетели на насилие“, ИСДП и CBSS, НФМ, 2023-2025

През 2024 г. продължи прилагане на обучителна програма за развитие на компетенциите на експертния екип на организацията. Общо четирима специалисти от трите центъра на организацията придобиха компетенции за супервизори в помагащите професии. В средата на годината бе проведено и обучение за водене на група и групов процес. Продължаваме прилагане и утвърждаване на модел за обучение чрез практика, в който интегрираме обучителните теми с последващи супервизии и методическа подкрепа.

Общият обем предоставени обучения на специалистите в организацията за 2024 г. възлизат на над **1 800 часа** средно 36 часа на специалист, като в КСУДС - Видин средно на специалист са предоставени 44 часа обучения, в Шумен – 16 часа обучения, в София-24 часа обучения.

**4.4. Данните показват, че стандартите за предоставяне на обучения в организацията не са спазени равномерно, което показва необходимостта от по-добро планиране и управление на процеса, както и подобрен индивидуален подход за включване в обучителни програми на всеки специалист от страна на ръководствата на услугите.** Повод за този извод са данните от КСУДС Видин и КСУДС Шумен, според които във Видин само двама от четирима общо от социалните сътрудници са участвали в обучения (в рамките на годишната среща на организацията), а в Шумен 5 специалисти не са участвали в обучения изобщо. В същите центрове няколко специалисти са получили над 120 часа обучения, което само по себе си е индикатор за повишен професионален ресурс. Тази неравномерност би могла да има последствия в недобрата организация на работните процеси в тях и да доведе до свръх претовареност на едни специалисти, от една страна и до липса и недостатъчни компетенции на определени специалисти в директната работа (като социалните сътрудници в КЦ напр), от друга страна.

Необходим е анализ на причините и предприемане на мерки за по-добро управление на процеса в посока развитие на екипа чрез надграждащи и специализирани обучения за директна работа с деца и семейства, но и индивидуално да се подходи и планира според развитието на всеки специалист.

**4.5. Предоставянето на супервизия като основен инструмент за рефлексия върху ежедневната практика и за професионална подкрепа в организацията показва разнородност в интензивността, формите и фокуса на провеждане.**

Общият анализ на практиката на предоставяне на супервизии в услугите показва общо 175 супервизии, от които: индивидуални-100; екипни по случай – 54; групови-23

През 2024 г. успяхме да създадем по-гъвкав механизъм за периодично заявяване на супервизии от отделни специалисти и екипи и по-добро разпределение на ресурса от супервизори, които да подкрепят трите центъра. Все още има какво да желаем в управление на процеса, като предвиждаме и планираме да правим периодични срещи на супервизорите за анализ на компетенциите и трудностите на специалистите в директната работа и идентифициране на нуждите им от подкрепа.

Данните показват, че екипът на КСУДС Шумен демонстрира най-висока интензивност в провеждане на индивидуални супервизии – средно по 4.5 супервизии на специалист. Утвърди се добра практика за провеждане на тематични групови супервизии по случаи от Зона ЗаКрила, в които участват екипите и на останалите услуги в комплекса.

*„В ЦОП София може да кажем, че постигаме балансиран модел с включване на външни супервизори с клиничен опит. По мнение на супервизорите, най-често удовлетвореността на специалистите се изразява във възможността в супервизиите да изследват по-задълбочено свои хипотези и то по-конкретни случаи или проблематики – напр. като родителските конфликти, работа с кандидат-осиновители, осиновители и осиновени деца. Посочва се повече разбиране за защитите и функционирането на клиента, за симптоматиката и индивидуалното ѝ проявление. Също така, специалистите споделят постигане на по-гъвкава рамка в работата, търсене на различни перспективи за развитието на случаите.“ (Отчет на ЦОП Пиротска, София)*

В КСУДС Видин отново наблюдаваме недостатъчна и пълноценна подкрепа на специалистите чрез супервизии, като отчитаме, че за 2024 г. всеки специалист е получил по една супервизия. Сътрудниците социални дейности не са получили индивидуални супервизии, а само двама от общо 4-ма са взели участие в групови/екипни. Всъщност те имат сериозна нужда от предоставянето им, защото са в непосредствен контакт с децата в Кризисен център денонощно и срещат редица трудности в директната работа в изпълнение на задълженията си.

Данните и изводите по тях очертават необходимост от подобряване в предоставяне на супервизии на екипите в следните насоки:

- Въпреки увеличени брой супервизори в организацията е необходимо поддържане и специализация на вътрешния капацитет от супервизори, с възможност за вътрешна ротация между отделните услуги.
- Подобряване на механизмите за анализ на директната работа чрез анализ на супервизиите; срещи на супервизорите.
- Предприемане на управленски мерки за подобряване на процеса като заявяване, разпределение, дори разбиране на необходимостта от супервизии в КСУДС Видин.
- Създаване и прилагане на стандартизирани формуляри за оценка на супервизионните процеси и обратна връзка.

#### **4.6. Методическата подкрепа на екипите в рамките на МУГ съчетава възможността за рефлексия на собствения практически опит през теоретични опори, развиване на умения и нагласи за интегриране на новото знание в професионалната практика на специалистите.**

Общо са проведени над 30 методически срещи с участието на вътрешни и външни експерти. Темите обхващат интервенции в работата с клиенти, травма, родителски конфликти, нормативни промени в развитие на социалните услуги.

В ЦОП София методическата учебна година е ясно структурирана около водеща тема, с отчетлив ефект върху развитието на екипа – повишена чувствителност, мотивация и професионална саморефлексия. Методическите срещи за подкрепа са планирани, обсъдени с екипа и се провеждат регулярно по предварително договорен график.

През първата половина на 2024 година в КСУДС Шумен и в КСУДС Видин методическите срещи се провеждаха интензивно и регулярно-един път месечно и предимно се водеха от външен експерт с клиничен опит. Доказващ своята ефективност продължава да бъде форматът на общи методически срещи провеждани онлайн, което добавяше допълнителна стойност върху развитие на екипите чрез взаимно учене и обмен на практики според местния кон-

текст на всяко звено. През втората половина на годината методически срещи във Видин не се провеждаха регулярно, с по-малка интензивност бяха и тези в Шумен, което е повод за преосмисляне и подобряване на процеса на управленско ниво.

В резултат на анализа на методическите срещи, както и обратна връзка от страна на външните методисти, методическите срещи постигнаха: по-добро достигане до общ професионален език и начин на говорене за потребителите, проблемите, нуждите, рисковете, подкрепата; стремеж, особено у новите специалисти към по-висока специализация, по-висока мотивация и изразено желание за ангажиране дългосрочно със случаи на потребители с комплексна проблематика; „повишена нагласа за открито споделяне на проблеми и трудности в работата, понижена склонност към налагане на цензура и автоцензура в индивидуален и групов контекст; по-висока чувствителност по отношение на вътрешно-психичната проблематика на потребителите; към разбиране на емоционалните състояния и трудностите; по-добри диагностични умения по случаите“ (Отчет на ЦОП Пиротска, София).

Съществените разлики в обхвата, интензивността и равномерността на подкрепата между различни услуги и между отделни специалисти в тях показва нуждата от по-добро стратегическо управление на целия процес. Очевидно, на управленско ниво има трудности в планиране, организация и провеждане на методическите срещи в част от услугите (в КСУДС Видин наред с организация на супервизиите), което поставя въпроси като: от какво естество са трудностите във всяка услуга (КСУДС Видин и КСУДС Шумен), разбиране на смисъла на методическата подкрепа, по-добро структуриране и планиране на месечните дейности в услугата, в личните планове на директорите.

Можем да очертаем като приоритети в практиката на подкрепа, базирана на познание развитието на по-добра интегрирана рамка за обучение, супервизия и методическа работа като взаимносвързани инструменти за развитие на професионалистите; развиване на инструменти за оценка на ефективността на всяка форма за подкрепа и на въздействието ѝ върху професионалната практика и качеството на услугите.

#### **4.7. Качеството на работа с деца и семейства е повлияно значително от развитие на нови и актуализиране на съществуващи методическите ресурси, както и на подобряване на достъпа до тях от специалистите.**

През 2024 г. основният ресурс, който бе развит на експертно ниво бяха материали за развитие на модела Зона Закрила и Зона Закрила +, съгласно стандартите на Барнахус: методика на 33 и 33+ с акцент върху специфичната координираща роля, компетентностна рамка, насоки за работа по време на целия процес: от сигнала до възстановяването; практики на междуинституционално и междупрофесионално сътрудничество; застъпничество; нормативна рамка. Ресурсите актуално отразиха нормативни промени касаещи правата на пострадали и обвиняеми за престъпления деца и непрекъснато подлежи на актуализиране. Ресурсите по темата са в различен формат: видеофилми, методики, процеси, структурирана информация с алгоритъм за действие при конкретни случаи. За прилагане на ресурсите, социални работници и психолози преминаха поредица от обучения, както и супервизии по конкретни случаи. Достъпът към ресурсите е осигурен като налични пакети в сървърите на всяка услуга, както и във виртуалната библиотека на сайта на организацията.

Това, което се нуждае от подобрене е актуализиране на част от ресурсите, обучение на екипите за работа с тях и създаване на управленски механизъм във всяка услуга за координиране и проследяване на ползването им от всеки специалист, като отговорност за това се поеме от директорите на услугите.

**4.8. Центърът за компетентности и професионално развитие към ИСДП (Център за професионално обучение/ЦПО) в стратегическо отношение управлява, координира и осъществява дейностите за професионално развитие на специалистите, както в организацията, така и извън нея и целенасочено допринася за качество на практиката в предоставяне на социални услуги на национално ниво, приоритетно за подкрепа на деца жертви на насилие и деца в конфликт със закона и за връзката между правосъдие за деца и социална работа.**

Част от дейностите на центъра допринасят за развитие на професионалната практика в работа с деца жертви на насилие или деца в конфликт със закона, предоставяйки обучения и супервизии на организации и други социални услуги в страната. Според данните на ЦПО, на 153 специалисти са предоставени обучения по заявени от тях теми извън предоставените обучения в рамките на проекти; на 46 специалисти от социални услуги целогодишно се предоставят супервизии, съгласно подписани договори с общините или самите услуги.

Въпреки сключените договори с външни възложители за обучения и супервизии, както и провеждане на обучения със заплащане, през 2024 година отчитаме значителни трудности в реализиране на т.нар. стопанска дейност на организацията. Трудностите са по-скоро от организационен характер, вероятно и въпрос на по-добро проучване на нуждите, по-добър анализ на възможностите и средата, които да изведат ясна и реалистична стратегия за предлаганите от ЦПО услуги, по-доброто им планиране. Разбира се, следва да отчетем, че планирането зависи и от наличните ресурси, както методически, така и експертни, което е също приоритет в бъдещото развитие на организацията.

Във връзка с подобряване на стопанската дейност в ИСДП чрез предоставяне на услуги за професионална подкрепа, имаме идеи за развиване на нов по същество механизъм за предлагане на услуги по обучения и супервизии, който се нуждае от по-широко обсъждане от екипа, от ресурсно осигуряване и който предстои да въведем вероятно през следващ период.

## 5. Комуникация и партньорства

### 5.1. Анализ на външната комуникация на ИСДП през 2024 г.

През 2024 г. Институтът по социални дейности и практики (ИСДП) затвърди своя образ като добре позиционирана и разпознаваема експертна организация сред своите клиенти, партньори, медии и широката общественост. С активна публична видимост, стратегически партньорства и ангажираност с ключови теми в сферата на правата на децата, социалната грижа и детското правосъдие, ИСДП демонстрира устойчива комуникационна стратегия с широк обхват.

### Медийно присъствие и публична видимост на работата на ИСДП нарастват

През 2024 г. представители на ИСДП дадоха **4 интервюта** в ключови национални медии – БТВ, Нова Нюз, България он Ер и Дарик радио, утвърждавайки се като атрактивни и авторитетни говорители, които предоставят експертни мнения по теми от обществена

значимост. Наред с това, организацията присъства и в регионалните медии чрез **два репортажа** в БНР Видин и ТВ Видин, което демонстрира ангажираност към нуждите на местните общности.

Тази комуникация не само информира, но и създава устойчиво доверие, като свързва работата на ИСДП с реалните проблеми на децата, семействата и професионалистите, които работят с тях.

### **Онлайн присъствие и дигитална ангажираност**

Със **162 публикации** във Facebook, достигнали до над **311 000 потребители** (средно по 13,5 поста и 26 931 достигнати лица месечно), ИСДП поддържа висока активност и отчетливо социално присъствие. Публикациите комбинират информация за проекти, събития и успешни практики, като показват ангажираност, прозрачност и човешки фокус.

Официалният уебсайт на института също остава активен, с **61 публикации** през годината, или около 5 месечно. Той функционира като професионален ресурсен хъб, насочен към специалисти, институции и международни партньори.

### **5.2. Форумната, институционална и международна активност има видим ефект поради своята фокусираност върху значими за обществото, професионалистите и хората, с които работим теми**

През годината ИСДП организира **3 конференции, 3 кръгли маси, 6 обучения, 2 работни срещи**, участва в **3 международни форума** и в **2 делегации в чужбина**, като затвърди позициите си на утвърден партньор в европейския контекст на работа с деца, потърпевши от насилие или извършители на престъпления.

### **5.3. Партньорства и стратегически сътрудничества**

Институтът работи в тясно сътрудничество с ключови международни и национални партньори – сред които UNICEF България, Terre des Hommes, Асоциация Родители, Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) и Главна дирекция "Изпълнение на наказанията" (ГДИН). Това са устойчиви партньорства, изградени на база доверие, експертиза и дългосрочна работа, които разширяват обхвата и въздействието на организационните каузи.

### **5.4. Признание и отличия**

През 2024 г. дейността на ИСДП получи високо признание както от държавата, така и от професионалната общност.

- Проф. Нели Петрова, председател на Управителния съвет на ИСДП, бе отличена лично от министър-председателя за приноса си в развитието на социалните политики в България.
- ИСДП получи и престижната награда „Златна ябълка“ на Национална мрежа за децата, утвърждавайки своя статут на организация с дълбоко социално въздействие и последователност в защита на правата на детето.

**През 2024 г. ИСДП показва, че е експертна, разпознаваема и стратегически ориентирана организация, която използва комуникацията не просто като инструмент за видимост, а като средство за социална промяна, информираност и въздействие. Комбинацията от медийно присъствие, онлайн ангажираност, партньорства и**

**професионално признание показва, че работата на ИСДП в името на децата и техните семейства е успешна, устойчива и високо ценена.**

## **6. Управление и организация, финансова стабилност**

През 2024 г. постигането на целите в основните дейности на организацията (директна подкрепа на деца в рисци и техните близки чрез предоставяне на социални услуги; изследване на практики и пилотиране на иновативни практики; методическа подкрепа на нашите екипи и методическа подкрепа на други организации и професионалисти (обучения, супервизия, методически срещи, методически разработки и пр.) в голяма степен допринесе за постигане на целите в стратегическия план. Все повече различните дейности са координирани и обединявани от общите цели.

**6.1. Осмислянето на важността на планирането на различните нива на управление и организация на основата на предварително определено критерии, и качествени и количествени данни доведе до повече конкретност и обвързаност на дейностите, на техните цели и резултати.**

Това се отнася особено за планирането на ниво социални услуги, където се постави като приоритет качеството на предоставяната практика, за което допринесе разработената рамка за мониторинг и контрол на качеството.

Напредъкът в анализа е и поради въвеждането на софтуер за набиране на пълна информация за цялостния работен процес на отделния специалист. Пилотното въвеждане в София, показва сериозни възможности за наблюдение и контрол и в края на годината стартира въвеждане и в Шумен и Видин.

Предстои разработването на механизъм за мониторинг и контрол на ниво организация, който и тази година разчиташе основно на информация от директорите на услугите, през ежемесечните директорски срещи и отчетите на директорите. За в бъдеще той ще може да ползва набираната информация в софтуера за да имаме по-цялостна картина за същностните процеси. Постепенното намаляване на директно набиране на информация, проади намаляване на посещенията в услугите налага промяна в начините на мониторинг и анализ, за да има по-смислено планиране и организацията на работата.

Планирането, мониторингът на изпълнение и постигане на целите на проектите също все още е в процес на разработване, с което се цели преодоляване на недостига на връзки там с главните цели, както и с постигането на устойчивост на резултатите в дейности на директната подкрепа, обучението, методическите разработки. Стратира процес на разработване на работни планове на проектите, повече центрирани към резултатите, който също продължава.

Като цяло имаме нужда от изграждане на механизъм и система за мониторинг и контрол именно на качеството на дейностите по проекти, на процеса на тяхното внедряване и устойчивост.

**6.2. Анализът на данните показва, че управлението на човешките ресурси, като подбор, подкрепа, мотивация и организация на работата стои в центъра на дейностите на ръководителите на различните нива, но същевременно изисква равнище на уменията в ръководния състав да използва наличните ресурси гъвкаво, да разпределя задачи, въз**

основа на добър мониторинг на реалната натовареност и възможностите на всеки работещ и реалното изпълнение на задачите.

Данните показват, че натовареността на екипите в социалните услуги е различна, навсякъде тя е реална, най-висока е в София, където средномесечната натовареност надвишава капацитета с повече от една трета.

Същевременно анализът на натовареността от данните от софтуера за работа по случай разби някои митове за “много работа, много случаи” и доведе до сериозни управленски решения, свързани с диференцирано стимулиране на хората, по-балансирано разпределяне на задачите, промяна в организацията на управлението на социалната услуга. Пилотирането на бонусна система се оказа успешно в София и беше въведено в цялата организация.

ИСДП има високи изисквания към качеството на работа на всеки свой служител, което, както и други фактори водят до продължаващи трудности във формирането на професионалните екипи и известно текучество.

Анализът на интервюта с хора, които след сериозно инвестиране с тях напуснаха ЦОП в София, доведе до промяна в начина на подкрепа, в придружаването и мотивирането им за работа и на този етап има сериозен напредък в реалната работа, ангажирането и вписването на немалък брой нови психолози, социални педагози и социални работници.

Екипът в Шумен успява да запази своята мотивация, ангажираност, отговорност и качество на работата, и това е екипът без почти никакви напускания. Там все още стои въпросът за по-добро разпределение на дейностите с екипа на Зона Закрила.

Екипът във Видин направи доста положителни стъпки, многобройните проверки от различни национални структури доведе до сплотяване и до придобиване на по-голямо професионално самочувствие. Едновременно с това продължава да има системни трудности в комуникацията, разпределение и проследяване на изпълнение на задачите, устойчивост на добрите практики, които въвеждат.

Екипът по управление на иновативни проекти показва мотивираност и ангажиране с проектните дейности, в различна степен, но също имаше системни трудности, свързани с подбора, с недостиг на вписване и връзка в организацията. Дейностите по проекти срещаха трудности при връзката с услугите, най-вече при смисловото свързване на общи дейности с включване на деца. Оказаната им от ръководния екип подкрепа позволи качественото изпълнение и постигане на добри резултати.

### **6.3. Финансовата стабилност на организацията все повече е зависима от публичното финансиране на социалните услуги**

Тази ситуация се дължи на намаляването на финансирането по проекти, както и на малкия относителен дял на стопанската дейност. Може би проектите наистина ще се насочат към повишаване на качеството, ефективността, ефикасността на дейностите, които са основни за организацията, не за развиване нови полета.

Стабилността от социалните услуги е основна за поддържане на стабилен екип, което вероятно бихме могли да използваме още по-гъвкаво. Освен това продължителността на времето на работа позволява да се преследват по-значими цели. Вероятно ще трябва да приемем тази ситуация без драматизиране и да се опитаме да я развиваме в полза и на целите на организацията.

Доброто финансово управление намира израз в добро планиране, организиране и отчитане на разходите, преразпределение при нужда. Може да се каже, нямаме непризнати разходи при отчитане и по проекти и по други дейности, почти нямаме и не изразходване на планирани средства. Промяната в правилата за възнагражденията създаде по-голяма яснота и намаляване на субективизъм. Необходимо ни е по-добро планиране на средствата за административни разходи.

Продължава да стои задачата за развитие на стопанската дейност, през изминалата година не успяхме да направим видима промяна.

През 2025 г. трябва да разработим стратегически план за следващите пет години, добре е да го направим по един смислен, задълбочен начин.

Най-важната задача през 2025 г. е подготовка на нов стратегически план, за който ще са необходими посочените тук анализи.

**Годишният доклад е приет на Общо събрание на ИСДП, проведено на 19.06.2025 г.**

**Председател на УС на ИСДП:**

**Проф. Нели Петрова-Димитрова**